



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299219

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002100-93.2025.8.26.0337, da Comarca de Mairinque, em que é apelante VALDEMIR ALVES COTRIM (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 3 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002100-93.2025.8.26.0337

COMARCA DE MAIRINQUE

APELANTE: VALDEMIR ALVES COTRIM

APELADO: BANCO AGIBANK S.A.

JUIZ: FLAVIO ROBERTO DE CARVALHO

Voto nº 3284

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. PRELIMINARES. Impugnação à justiça gratuita e preliminar de falta de interesse de agir alegadas em sede de contrarrazões, afastadas. MÉRITO. Autor que alega a ocorrência de fraude em transações via “pix” de sua conta bancária. Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços do réu. Excludente de responsabilidade configurada. Aplicação do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 177/181 dos autos da “*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA*”¹¹ ajuizada por VALDEMIR ALVES COTRIM em face de BANCO AGIBANK S.A., por meio da qual o MM Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando o autor no pagamento das custas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Recorre o autor (fls. 184/195).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (gratuidade deferida a fls. 27/28), respondido em fls. 199/205 (com impugnação à justiça gratuita e preliminar de falta de interesse de agir).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

¹¹ R\$ 30.286,00 em julho de 2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme relatório da r. sentença, que se adota, o autor alegou na inicial que *“constatou transações bancárias em sua conta mantida junto ao banco réu, que não reconhece. Relata que, no dia, 13/02/2025, foi realizada a transferência da quantia de R\$ 843,00, sem o seu consentimento, para conta de Jéssica Alves de Sá, pessoa desconhecida. Posteriormente, o valor de R\$ 867,00 foi creditado à conta, valor que somando ao saldo existente, totalizou o montante de R\$ 933,00, também transferido, via pix, para a conta de desconhecido. No total, houve a transferência da quantia de R\$ 1.800,00 de sua conta bancária, sem o seu consentimento. Pleiteia a repetição dos valores debitados e a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais”*.

A tutela de urgência foi indeferida (fls. 27/28). O réu apresentou defesa (fls. 142/157). Após réplica (fls. 164/176), sobreveio a r. sentença. Fundou-se o decreto de improcedência em que:

“(...) A análise dos documentos juntados aos autos não permite concluir, de forma inequívoca, pela ocorrência de fraude nas transações realizadas, uma vez que as transferências via PIX exigem, para sua efetivação, o uso de credenciais pessoais, como senhas e autenticações vinculadas ao titular da conta.

Ausente qualquer prova técnica de violação dos mecanismos de segurança bancária ou de falha na prestação do serviço, presume-se que a operação foi realizada voluntariamente pelo usuário. Ademais, não há comprovação nos autos de que o autor tenha sido vítima de coação, induzimento ou erro substancial, sendo certo que a responsabilidade da instituição financeira não se estende às tratativas entre cliente e terceiros, quando ausente demonstração de negligência ou defeito no sistema.

Com efeito, não houve falha na prestação do serviço bancário, porque o caso em tela está longe de revelar fraude decorrente da inobservância do dever de segurança pela instituição financeira.

Não se desconhece o teor da Súmula nº 479, do E. Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Aliás, no mesmo sentido, e de forma ainda mais abrangente, a Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo publicou o Enunciado nº 14: “Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

Contudo, na hipótese dos autos não há elementos que comprovem que as transações realizadas destoam do padrão habitual do autor, tampouco foram apresentados extratos bancários que permitam essa análise comparativa. Ademais, não se verifica qualquer indício de vulnerabilidade no sistema de segurança da instituição financeira.

Assim, não há qualquer falha na prestação do serviço bancário a justificar a responsabilização pretendida, tendo em vista que a transferência do numerário se aperfeiçoou mediante a utilização de aplicativo e senha pessoal e secreta pelo consumidor.

É patente a ausência de qualquer participação da instituição financeira na realização do golpe.

Nesse contexto, o fato constitui fortuito externo, excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras, já que não se relaciona com eventual defeito de segurança do serviço bancário e, conseqüentemente, não há que se cogitar em condenação dos bancos ao ressarcimento do prejuízo material decorrente do golpe.

(...)”.

Inconformado, recorre o autor. Insiste na ocorrência de fraude na realização das transações impugnadas, arguindo a responsabilidade objetiva do banco réu na hipótese. Assinala que *“a fraude perpetrada por terceiros não exime a responsabilidade do banco, pois se caracteriza como fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade bancária. A instituição financeira, ao disponibilizar serviços e produtos no mercado, assume o risco de eventuais fraudes e tem o dever de garantir a segurança das operações”.* Alega que houve falha na prestação do serviço pelo réu, porquanto autorizou transferências via PIX *“em valores que destoam completamente do perfil de consumo do Recorrente, sem a ativação de qualquer mecanismo de segurança ou alerta, configura uma grave violação do dever de segurança”.* Pede o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

De início, rejeito a impugnação à gratuidade judiciária concedida ao autor, porque, deferido o benefício pelo d. juízo de primeira instância, ao apelado, ora impugnante, caberia cumprir com seu ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

probatório e apresentar documentos novos que comprovassem a capacidade econômica do apelante, bem como a alteração de sua situação econômica após a concessão do benefício; assim, ausente prova de eventual modificação da realidade fática da recorrente, ou mesmo de sua suficiência econômica, mantém-se a gratuidade concedida na origem.

Refuto, outrossim, a preliminar de falta de interesse de agir, inexistindo, na espécie, exigência de prévio exaurimento da via administrativa para ajuizamento da ação.

Destarte, não há óbice à propositura da demanda, à luz do princípio da inafastabilidade da tutela jurisdicional (art. 5º, inc. XXXV, da CF).

Afasto, portanto, as preliminares arguidas.

Conhecido, o recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor de se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor (art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, o autor não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição requerida no evento narrado.

O autor, genericamente, alega a ocorrência de transações via PIX de sua conta bancária que desconhece; apresentou, para comprovar os fatos narrados, apenas cópia do boletim de ocorrência (fls. 22/23) e consulta de transações via PIX, parcialmente legível (fls. 24/26), em que não é possível visualizar a conta bancária indicada, nome do correntista, banco, enfim, dados mínimos para verificação do documento apresentado. Ainda, consta do próprio boletim de ocorrência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentado pelo autor que “no momento da elaboração do presente registro, a vítima apresentou documentos que não condiziam integralmente com os fatos por ele relatados” (fls. 23).

Como se vê, o conjunto probatório é demasiado frágil, não sendo possível atribuir qualquer falha da instituição financeira na suposta fraude ocorrida nas transações impugnadas pelo apelante.

Além disso, embora alegue o autor que as transações destoavam de seu perfil de consumo, não trouxe aos autos qualquer prova que corroborasse com a assertiva, isto é, não cuidou de apresentar sequer extratos bancários integrais de lapso temporal razoável que pudessem demonstrar a dissonância das transações realizadas com aquelas usualmente por si realizadas.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade do réu.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal em casos semelhantes:

*“Ação indenizatória por danos materiais e morais. Ilegitimidade passiva ad causam - A pretensão da autora funda-se na existência de falha na prestação do serviço do réu, viabilizando a atuação de fraudadores acarretando os danos por ela experimentados - Pertinência subjetiva passiva bem evidenciada - Preliminar repelida. - Ação indenizatória por danos morais e materiais - Depósitos bancários - Alegação de depósitos bancários equivocados efetuados por fraudador em conta corrente da autora, com pedido de estorno - **Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da vítima (autora), que rompe o nexo causal - Transferências bancárias efetuadas pela autora, sem se cercar das cautelas necessárias confirmando de fato as operações bancárias - Inexistência de falha na prestação do serviço do Banco réu - Rompimento do nexo causal***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bem evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Sentença reformada - Recurso provido. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1003049-79.2017.8.26.0505; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2020; Data de Registro: 27/01/2020). (g.n.)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO SOMENTE DO RÉU. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo terceiro entrado em contato por ligação telefônica, informando a realização de empréstimo em seu nome, e que para o cancelamento precisaria devolver o valor. Pix efetuado pela autora para terceira pessoa, sem qualquer ligação com o banco. **Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexó direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada.** 3. Recurso provido, julgando-se a ação improcedente e condenando-se a autora ao pagamento dos encargos de sucumbência.

(TJ-SP - Apelação Cível: 10367763920248260002 São Paulo, Relator: José Wilson Gonçalves, Data de Julgamento: 03/12/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/12/2024). (g.n.)

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando suposta transação indevida na conta da autora – Fraudador que orientou a requerente a realizar diversas transações para, supostamente, bloquear o saldo de sua conta bancária – Orientações enviadas em aplicativo de mensagens por telefone que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira – Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação por meio de canal oficial do banco antes de concretizar as transações – Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços – Dano moral não configurado – Autora que contribuiu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diretamente para a fraude – Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – **RECURSO NÃO PROVIDO.**

(TJ-SP - Apelação Cível: 10307531120238260003 São Paulo, Relator: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 03/07/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/07/2024). (g.n)

Em suma, ausente a prova do defeito do serviço prestado pela instituição financeira requerida, os pedidos são todos improcedentes.

Ante o exposto, por meu voto, rejeitada a matéria preliminar, nego provimento ao recurso. Com o insucesso do recurso, aplica-se o art. 85, §11, do CPC, ficando majorados os honorários advocatícios a cargo do autor para 11% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora